



RANKING DIGITAL RIGHTS

# ÍNDICE DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA RDR 2020

## Resumen Ejecutivo

El Índice de Responsabilidad Corporativa de Ranking Digital Rights (RDR) del año 2020 evaluó a 26 de las plataformas digitales y empresas de telecomunicaciones más poderosas del mundo sobre sus compromisos y políticas respecto a la privacidad y la libertad de expresión e información. Estas empresas cuentan con una capitalización de mercado que combinada suma más de 11 billones de dólares en 2020. Sus productos y servicios afectan a la mayoría de las 4.600 millones de personas que usan internet en el mundo.

El Índice RDR de 2020 es el quinto Índice RDR divulgado desde 2015. En 2020 agregamos dos empresas nuevas, **Amazon** y **Alibaba**, y utilizamos una **metodología ampliada** con nuevos indicadores que examinan las divulgaciones de las empresas relacionadas con el uso de algoritmos y la publicidad dirigida.

### La clasificación del Índice RDR de 2020

● Plataformas digitales

● Empresas de telecomunicaciones

	Rank	Score
Twitter	1	53%
Verizon Media	2	52%
Microsoft	3	50%
Google	4	48%
Facebook	5	45%
Apple	6	43%
Kakao	7	42%
Mail.Ru	8	27%
Yandex	8	27%
Alibaba	10	25%
Baidu	10	25%
Samsung	12	23%
Tencent	13	22%
Amazon	14	20%

	Rank	Score
Telefónica	1	49%
Vodafone	2	42%
AT&T	3	37%
Telenor	3	37%
Deutsche Telekom	5	34%
Orange	6	27%
MTN	7	23%
América Móvil	8	22%
Axiata	9	16%
Bharti Airtel	10	15%
Etisalat	11	10%
Ooredoo	12	6%

## Aspectos destacados del Índice RDR de 2020

- **Twitter** obtuvo el primer lugar en la clasificación de plataformas digitales de este año, debido a la sólida transparencia ejercida en la aplicación de sus reglas de contenido y las demandas de censura gubernamentales.
- **Telefónica** mantuvo su primer puesto en 2020 y obtuvo la puntuación más alta de gobernanza de todas las empresas (incluidas las plataformas digitales) por casi 20 puntos gracias a sus comparativamente sólidos compromisos en materia de derechos humanos.
- **Ooredoo** obtuvo la puntuación más baja de todas las empresas en el Índice RDR de 2020. La compañía de telecomunicaciones de Qatar reveló menos que cualquier otra de las empresas de telecomunicaciones que evaluamos sobre sus procesos de gobernanza para garantizar el respeto de los derechos humanos.
- **Amazon** ocupó el último lugar entre las plataformas digitales. El gigante del comercio electrónico obtuvo solo 20 de 100 puntos posibles, lo que muestra cuán atrasada está la empresa en transparencia y responsabilidad en torno a los derechos de las personas usuarias, particularmente en comparación con otras plataformas digitales importantes con sede en EE. UU. La empresa revela muy poco sobre cómo maneja o protege la información de las personas usuarias, y nada sobre sus políticas de retención de datos, a pesar de su profunda dependencia de los datos para impulsar su modelo de negocio.

## Las buenas noticias

Desde que lanzamos el primer índice RDR en 2015, la cantidad de empresas que se comprometieron a proteger la libertad de expresión o la privacidad de los usuarios, o ambas, ha crecido de manera constante. El número de empresas que llevan a cabo algún tipo de debida diligencia en materia de derechos humanos también ha aumentado cada año.

En 2020, casi todas las empresas evaluadas en el Índice RDR de 2019 mejoraron en la divulgación de múltiples áreas que afectan la libertad de expresión y la privacidad de los usuarios. Con las excepciones de **Google** y **AT&T**, todas las empresas superaron sus puntajes de 2019 en indicadores comparables.

Las personas usuarias de algunas plataformas digitales están obteniendo más información sobre cómo se revisa su discurso en línea. **Apple** fue la segunda plataforma digital que más ha mejorado, principalmente gracias a su nueva política de derechos humanos y a una mayor transparencia en torno a la eliminación de las aplicaciones de su tienda de aplicaciones. Más plataformas reportaron información sobre cómo hacen cumplir sus reglas de contenido privado. En 2020, siete empresas publicaron algún tipo de información sobre contenido eliminado o de cuentas suspendidas por infracciones a sus reglas, frente a cero en 2015.

La información sobre la seguridad de los datos también ha mejorado con el tiempo. En 2020, la mitad de las 26 empresas que clasificamos revelaron información sobre cómo manejan las violaciones de datos, en comparación con solo tres cuando comenzamos a rastrear el problema en 2017.

Las empresas con sede en países con ambientes regulatorios difíciles hicieron notables esfuerzos para mejorar.

- **Mail.Ru**, propietario de la plataforma rusa de redes sociales VK, fue la plataforma digital que más ha mejorado debido a sus nuevos compromisos explícitos con la privacidad y la libertad de expresión e información.
- **Baidu**, que opera el motor de búsqueda de internet líder en China, fue la tercera plataforma digital que más ha mejorado. Aumentó sus divulgaciones, pero no se pronunció sobre los requerimientos de vigilancia y censura del gobierno.
- **MTN** fue la empresa de telecomunicaciones que más progresó. La empresa sudafricana experimentó una ola de mejoras en la debida diligencia en materia de derechos humanos, lo que coincidió con la llegada de un nuevo director ejecutivo.
- **Etisalat** y **Ooredoo**, las empresas de telecomunicaciones más grandes de Oriente Medio, revelaron políticas de privacidad por primera vez.

Todas estas empresas permanecen en la mitad inferior de nuestro ranking. Pero sus mejoras son significativas y proveen de nuevas formas de rendición de cuentas por parte de defensores de derechos humanos y de las personas usuarias.

## Las malas noticias

La conclusión más sorprendente del Índice RDR de 2020 fue la baja cantidad de empresas que estaban dispuestas a revelar públicamente cómo dan forma y moderan el contenido digital, hacen cumplir sus reglas, recopilan y usan nuestros datos y crean e implementan los algoritmos subyacentes que dan forma a nuestro mundo.

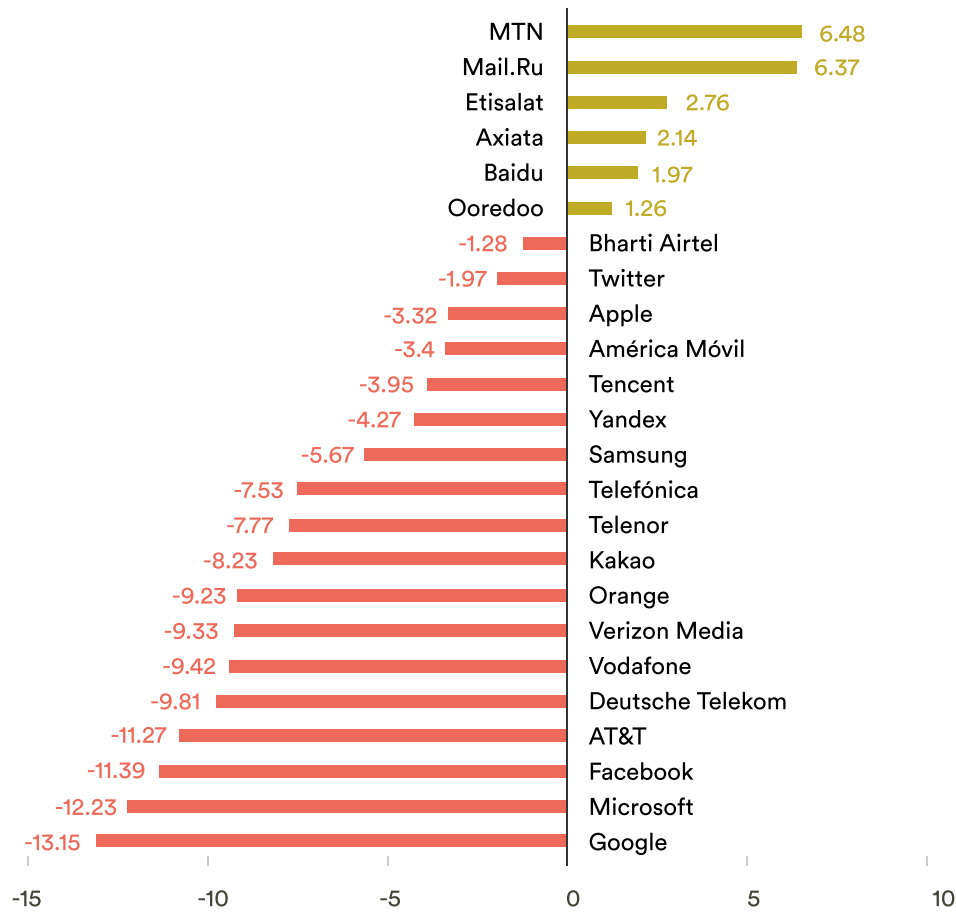
En 2020, vimos mejoras por parte de la mayoría de las empresas y encontramos notables ejemplos de buenas prácticas. Sin embargo, esto fue eclipsado por los hallazgos que demuestran que, a nivel global, internet se enfrenta a una crisis sistémica de transparencia y rendición de cuentas.

Las personas usuarias de las plataformas digitales y los servicios de telecomunicaciones más poderosos del mundo ignoran, en gran medida, quién tiene la capacidad de acceder a su información personal y en qué circunstancias. Las personas carecen de información básica sobre quién controla su capacidad para conectarse, hablar en línea o acceder a información, y qué información se promueve y prioriza.

## Los nuevos parámetros sobre algoritmos y anuncios dirigidos muestran que hay una crisis en la rendición de cuentas

Nuestros **nuevos indicadores** sobre algoritmos y publicidad dirigida provocaron una caída de cinco puntos en las puntuaciones de muchas empresas, debido a la falta de transparencia sobre cómo desarrollan e implementan la publicidad dirigida y los sistemas algorítmicos.

## Diferencia en las puntuaciones totales de los Índices RDR de 2019 y 2020



Datos del Índice de Responsabilidad Corporativa RDR de 2020.

Ninguno de los servicios de redes sociales que evaluamos ofrecía información adecuada sobre cómo dan forma, recomiendan y amplifican el contenido generado por las personas usuarias o el contenido pagado. Pareciera ser que las plataformas digitales ejercen un control muy limitado sobre las tecnologías y los sistemas que provocan la avalancha actual de contenido problemático en línea, al no contar con mecanismos claros de rendición de cuentas que permitan prevenir los múltiples daños a la democracia y a los derechos humanos que se han producido como resultado.

Con la excepción de **Telefónica** y **Vodafone**, ninguna empresa publicó un compromiso en su política por respetar los derechos humanos en el desarrollo y uso de sus sistemas algorítmicos. **Facebook** ha sido la fuente de algunos de los daños más preocupantes que los sistemas algorítmicos pueden ocasionar en la vida real. Pero la compañía no ofrece al público ninguna información útil sobre cómo se construyen estos sistemas algorítmicos, cómo operan o cómo la compañía los monitorea.

## El targeting y el tracking opaco y sin rendición de cuentas se propagan desde las plataformas digitales a las empresas de telecomunicaciones

La mayoría de las empresas clasificadas en 2020 obtuvieron mejores resultados a la hora de comunicar cómo manejan la información que recopilan directamente de los usuarios, los llamados “**datos propios**”. Pero las empresas revelaron poco sobre sus prácticas más problemáticas respecto a la recopilación de los “**datos de terceros**”, los cuales son centrales en el modelo de negocio del “**capitalismo de la vigilancia**”.

**Amazon** y **Facebook** obtuvieron los puntajes más bajos y segundos más bajos respectivamente, de todas las plataformas digitales que evaluamos (incluidas aquellas con sede en China y Rusia) en su transparencia con respecto a las opciones disponibles para que los usuarios controlen qué datos se recopilan, infieren, retienen y procesan.

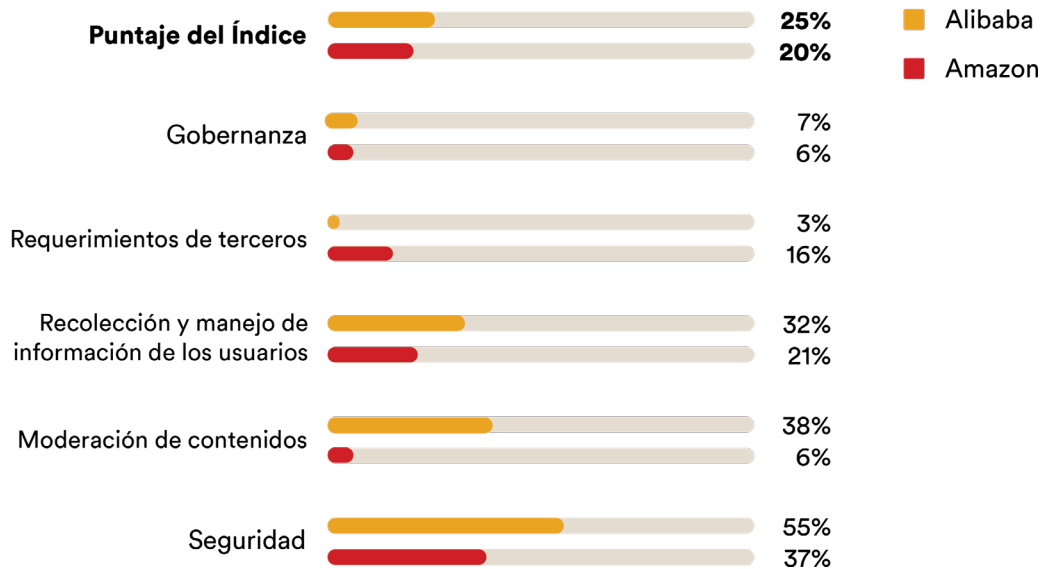
Todas las **empresas de telecomunicaciones** que clasificamos se han aventurado en el mercado de la publicidad móvil, aprovechando la enorme cantidad de datos y conocimientos que tienen de sus clientes, en un intento de competir con las plataformas digitales para obtener una porción del lucrativo mercado de la publicidad digital. Pero las empresas de telecomunicaciones fueron muy poco claras sobre las políticas que rigen esta área. Solo unas pocas ofrecieron información sobre sus reglas de segmentación y qué tipos de segmentación de anuncios están prohibidos. Ni una sola empresa de telecomunicaciones publicó datos sobre cómo hace cumplir estas reglas, como podría ser mediante la eliminación de anuncios o la suspensión de cuentas por infracciones.

## Las sorprendentes noticias de los rivales del comercio electrónico de EE. UU. y China

En 2020, agregamos por primera vez a **Amazon** y al gigante chino del comercio electrónico **Alibaba** al Índice RDR, para permitirnos evaluar a dos de las tiendas en línea más grandes del mundo, cuyos productos y servicios digitales tienen un enorme poder sobre la vida en línea y fuera de línea de la mayoría de las personas que usan internet alrededor del mundo.

Alibaba superó a Amazon por cinco puntos, revelando más información sobre sus prácticas de recopilación, manejo y retención de datos, probablemente debido a las regulaciones cada vez más estrictas sobre los datos personales en China. En sus divulgaciones sobre cómo responde a las demandas gubernamentales de datos personales, Amazon ofreció más información que Alibaba, pero mucho menos que sus pares estadounidenses. El balance final: Amazon parece estar haciendo más que Alibaba para proteger a los usuarios de las violaciones de derechos humanos perpetradas por el gobierno, al menos en su mercado local. Pero la compañía no ha revelado información básica sobre las políticas y prácticas que ayudarían a las personas usuarias a comprender los riesgos a los derechos humanos que enfrentan al usar los productos y servicios de Amazon.

## ¿Cómo se comparan Amazon y Alibaba?



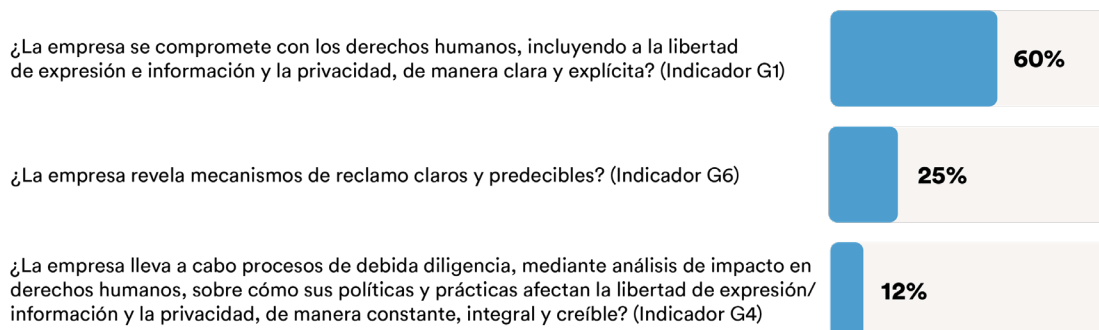
Datos del Índice de Responsabilidad Corporativa RDR de 2020.

## Los compromisos de gobernanza no están produciendo un cambio real

Un número creciente de empresas está asumiendo compromisos formales con los derechos humanos. Pero la mayoría obtuvo una puntuación baja cuando analizamos cómo se implementan estos compromisos en la práctica, como por ejemplo mediante procesos de debida diligencia en derechos humanos, la participación constante con la sociedad civil y los mecanismos de reparación establecidos para poder abordar los daños a los derechos humanos. En 2020, la mayoría de las empresas no demostraron que realizan evaluaciones sólidas y sistemáticas para poder identificar y mitigar los riesgos a los derechos humanos de sus políticas y prácticas en todas sus operaciones globales.

## ¿Hay gobernanza de los derechos humanos tanto en el papel como en la práctica?

Promedios de todos los puntajes de las compañías en indicadores de gobernanza claves





Ninguna empresa, en todo el Índice RDR de 2020, declaró información sobre la evaluación del impacto que tienen sus políticas y prácticas publicitarias en la libertad de expresión o la privacidad. Lo mismo ocurrió en el caso de la tasa cero (“zero rating”), a pesar del abrumador daño potencial para los derechos humanos que estos programas pueden causar, como lo ejemplificó el servicio de **Facebook** en Myanmar.

En lo que respecta a la reparación, con la excepción de **Telefónica**, las empresas no ofrecieron una solución clara y predecible para las personas usuarias que sienten que su libertad de expresión y su derecho a la privacidad han sido violados.

## ¿Qué deberían hacer las empresas y los gobiernos?

Para que internet sea diseñado, operado y gobernado de una manera que permita proteger y respetar los derechos humanos, todos deben asumir su responsabilidad: empresas, gobiernos, inversores, organizaciones de la sociedad civil y las personas usuarias.

Si bien algunas regulaciones gubernamentales han mejorado las políticas y prácticas empresariales, particularmente en áreas como la privacidad y la protección de datos personales, otras regulaciones han dificultado que las empresas cumplan con los estándares internacionales de derechos humanos en materia de transparencia, práctica responsable y rendición de cuentas frente a la libertad de expresión y la privacidad. Incluso cuando se enfrentan a países con ambientes regulatorios desafiantes, las empresas deben tomar medidas más firmes que busquen respetar los derechos de las personas usuarias.

A continuación se encuentran nuestras recomendaciones de alto impacto para las empresas y los gobiernos. El listado completo y detallado de recomendaciones, en inglés, se puede encontrar en:

<https://rankingdigitalrights.org/index2020/recommendations>

### Recomendaciones para las empresas

- **Comprometerse e implementar una sólida gobernanza de los derechos humanos:** Demostrar su compromiso para proteger y respetar la libertad de expresión y la privacidad mediante la publicación de una sólida política de derechos humanos, estableciendo una efectiva fiscalización de su directorio y la implementación de mecanismos integrales de debida diligencia.
- **Maximizar la transparencia:** Divulgar información integral que permita a los usuarios, investigadores, inversores y otras partes interesadas relevantes, comprender cómo las plataformas y los servicios restringen o dan forma al discurso y cómo acceden, usan y comparten los datos de las personas usuarias. Mostrar cómo se evalúan, mitigan y remedian los riesgos para las personas.
- **Brindar a las personas usuarias un control significativo sobre sus datos y la información inferida sobre ellas:** Proveer opciones claras a las personas usuarias para que ellas decidan si se recopilan sus datos y con qué propósito. Si aceptan que se recopilen sus datos, se debe explicar cómo se utilizarán y con quién se compartirán.

- **Determinar y mitigar los daños que se derivan de los algoritmos y la publicidad dirigida:** Maximizar la transparencia en el desarrollo y la implementación de los sistemas algorítmicos y la publicidad dirigida. Publicar y actualizar continuamente las políticas que establecen la forma en que se utilizan estos sistemas y qué reglas los gobiernan, y publicar datos sobre la implementación de estas políticas.

## Recomendaciones para los gobiernos

- **Asegurar que las leyes sean consistentes con los estándares de derechos humanos:** Las leyes nacionales que afectan el discurso en línea o el uso e intercambio de los datos personales no deben entrar en conflicto con los estándares internacionales de derechos humanos. Evitar la promulgación de leyes que obliguen a las empresas a violar o facilitar la violación de los derechos a la libertad de expresión o privacidad de las personas usuarias. Asegurarse de que las agencias gubernamentales que hacen cumplir e implementar las leyes estén sujetas a una supervisión sólida y eficaz.
- **Comprometerse a reformar la gobernanza corporativa y a establecer una fiscalización sólida:** Asegurarse de que el poder del gobierno para restringir el discurso en línea o acceder a datos personales esté sujeto a una significativa fiscalización contra los abusos de censura y vigilancia.
- **Modelar y exigir una máxima transparencia:** Predicar con el ejemplo en materia de transparencia. Divulgar periódicamente información sobre cuáles son todas las solicitudes y las demandas de las entidades gubernamentales que afectan la libertad de expresión y la privacidad de las personas usuarias. Exigir a las empresas que revelen información relevante y completa sobre la gama completa de las acciones de cumplimiento que toman y que pueden afectar la libertad de expresión e información o la privacidad de las personas usuarias.
- **Garantizar el acceso adecuado a la reparación:** Garantizar que las personas puedan ejercer su derecho a presentar un recurso legal cuando su libertad de expresión o sus derechos de privacidad sean violados por cualquier autoridad gubernamental, entidad corporativa o empresa que cumpla con una demanda del gobierno. La ley también debería exigir a las empresas que proporcionen mecanismos de reclamación y reparación accesibles y efectivos para las personas que creen que sus derechos han sido violados en relación al uso de un producto o servicio.
- **Involucrarse con una diversidad de partes interesadas:** Los gobiernos deben trabajar con la sociedad civil, las empresas y otros gobiernos para desarrollar y hacer cumplir una regulación que sea constructiva y efectiva, y que dé prioridad a los derechos humanos de todas las personas usuarias de internet. Deben garantizar que las poblaciones vulnerables, los defensores de derechos humanos y periodistas cuenten con protección de acuerdo con el derecho internacional de los derechos humanos.



## Acerca del índice de responsabilidad corporativa RDR

El Índice RDR evalúa a las empresas usando estándares que se basan en más de 15 años de trabajo hecho por las comunidades de derechos humanos, privacidad y seguridad en internet. Estos estándares incluyen los Principios rectores de las Naciones Unidas sobre empresas y derechos humanos, los cuales afirman que, si bien los gobiernos tienen el deber de proteger los derechos humanos, las empresas tienen la responsabilidad de respetar los derechos humanos.

Las empresas evaluadas en el Índice RDR se seleccionaron porque, al combinarse, sus productos y servicios son utilizados por la mayoría de las personas usuarias de internet móvil y de línea fija del mundo.

La información y el análisis provisto por el Índice RDR orientan el trabajo realizado por los defensores de los derechos humanos, los formuladores de políticas y los inversores, además de ser utilizados por las empresas para mejorar sus propias políticas.

Suscríbase a nuestro boletín, The RADAR, para mantenerse al día con las últimas publicaciones y noticias de RDR:

<https://rankingdigitalrights.org/newsletter>

 [@rankingrights](https://twitter.com/rankingrights)



Nuestra investigación se publica bajo una licencia internacional de Creative Commons Attribution 4.0. Cualquiera es libre de compartirlo o adaptarlo, siempre que se nos atribuya nuestro trabajo.

---

**Encuentre nuestro informe completo, ensayos destacados y conjunto de datos de 2020 en inglés en:**

<https://rankingdigitalrights.org/index2020>